



Consip S.p.A.

“Servizio di manutenzione dei dispositivi di sicurezza UTM Fortinet Fortigate dell’Agenzia delle Dogane”

CAPITOLATO TECNICO

***SERVIZIO DI MANUTENZIONE DEI DISPOSITIVI DI SICUREZZA UTM FORTINET FORTIGATE
DELL’AGENZIA DELLE DOGANE***



Consip S.p.A.

“Servizio di manutenzione dei dispositivi di sicurezza UTM Fortinet Fortigate dell’Agenzia delle Dogane”

INDICE

1	PREMESSA.....	3
1.1	Definizioni	3
2	OGGETTO DELLA FORNITURA	4
2.1	Componenti richieste.....	4
3	DURATA DEL CONTRATTO.....	6
4	SERVIZI RICHIESTI	7
4.1	Strutture di assistenza tecnica.....	7
4.2	Manutenzione software ed assistenza tecnica.....	7



1 PREMESSA

1.1 DEFINIZIONI

Il presente documento contiene le specifiche relative al rinnovo della manutenzione dei dispositivi di sicurezza UTM Fortinet Fortigate dell’Agenzia delle Dogane. Si applicano le disposizioni vigenti sul pronto soccorso aziendale previste nel D.M. 388/2003.

Nel corpo del documento, ai termini di cui appresso, viene attribuito il significato riportato a fianco di ciascuno di essi:

- Capitolato tecnico: il presente documento che enuncia le specifiche tecniche alle quali si dovrà conformare il Servizio;
- CONSIP: la società che, in qualità di stazione appaltante della presente fornitura, affida il servizio oggetto del presente Capitolato;
- Contratto: il contratto che verrà stipulato tra la SOGEI e l’impresa che enuncia le regole giuridiche alle quali si dovrà conformare il Servizio;
- Fornitura / Servizio: il complesso delle attività oggetto del presente Capitolato;
- Società: la società aggiudicataria del servizio
- SOGEI: la Società Generale di Informatica S.p.A., beneficiaria del Servizio



Consip S.p.A.

“Servizio di manutenzione dei dispositivi di sicurezza UTM Fortinet Fortigate dell’Agenzia delle Dogane”

2 OGGETTO DELLA FORNITURA

Nell’ambito delle attività di sicurezza informatica perimetrale tese al mantenimento dei livelli di sicurezza della rete dell’Amministrazione Finanziaria, si richiede il rinnovo della manutenzione dei dispositivi di sicurezza UTM Fortinet Fortigate 80C. Tali apparati, che integrano la funzionalità di Firewalking, Network Intrusion Prevention ed Antimalware, sono necessari per consentire l’interconnessione con il servizio di telesorveglianza operato da una società esterna al personale dell’Agenzia delle Dogane, presso i locali del porto di Gioia Tauro.

2.1 COMPONENTI RICHIESTE

Si richiede il rinnovo del servizio di manutenzione in garanzia ed assistenza tecnica dei seguenti prodotti e servizi:

Serial Number	Modello	Descrizione	SKU	Tipo di Supporto	Caratteristiche
FGT80C3912611242	FortiGate 80C	DOG Gioia Tauro	FC-10-0080-950-02- 24	Hardware	Advanced HW
FGT80C3912611242	FortiGate 80C	DOG Gioia Tauro	FC-10-0080-950-02- 24	Enhanced Support	24x7
FGT80C3912611242	FortiGate 80C	DOG Gioia Tauro	FC-10-0080-950-02- 24	Telephone Support	24x7
FGT80C3912611242	FortiGate 80C	DOG Gioia Tauro	FC-10-0080-950-02- 24	Firmware & General Updates	Web/Online
FGT80C3912611242	FortiGate 80C	DOG Gioia Tauro	FC-10-0080-950-02- 24	AntiVirus	Web/Online
FGT80C3912611242	FortiGate 80C	DOG Gioia Tauro	FC-10-0080-950-02- 24	NGFW	Web/Online
FGT80C3912611242	FortiGate 80C	DOG Gioia Tauro	FC-10-0080-950-02- 24	Web Filtering	Web/Online
FGT80C3912611242	FortiGate 80C	DOG Gioia Tauro	FC-10-0080-950-02- 24	AntiSpam	Web/Online



Consip S.p.A.

“Servizio di manutenzione dei dispositivi di sicurezza UTM Fortinet Fortigate dell’Agenzia delle Dogane”

Serial Number	Modello	Descrizione	SKU	Tipo di Supporto	Caratteristiche
FGT80C3912610853	FortiGate 80C	DOG Gioia Tauro slave	FC-10-0080-950-02- 24	Hardware	Advanced HW
FGT80C3912610853	FortiGate 80C	DOG Gioia Tauro slave	FC-10-0080-950-02- 24	Enhanced Support	24x7
FGT80C3912610853	FortiGate 80C	DOG Gioia Tauro slave	FC-10-0080-950-02- 24	Telephone Support	24x7
FGT80C3912610853	FortiGate 80C	DOG Gioia Tauro slave	FC-10-0080-950-02- 24	Firmware & General Updates	Web/Online
FGT80C3912610853	FortiGate 80C	DOG Gioia Tauro slave	FC-10-0080-950-02- 24	AntiVirus	Web/Online
FGT80C3912610853	FortiGate 80C	DOG Gioia Tauro slave	FC-10-0080-950-02- 24	NGFW	Web/Online
FGT80C3912610853	FortiGate 80C	DOG Gioia Tauro slave	FC-10-0080-950-02- 24	Web Filtering	Web/Online
FGT80C3912610853	FortiGate 80C	DOG Gioia Tauro slave	FC-10-0080-950-02- 24	AntiSpam	Web/Online

Tutte le componenti dovranno essere fornite con la relativa documentazione di prodotto completa su supporto ottico o scaricabile online.



Consip S.p.A.

“Servizio di manutenzione dei dispositivi di sicurezza UTM Fortinet Fortigate dell’Agenzia delle Dogane”

3 DURATA DEL CONTRATTO

I servizi standard di manutenzione *Premium 24x7* del produttore avranno validità a decorrere dalla data di sottoscrizione del contratto **fino al 31/12/2017**.

Inoltre la Società dovrà garantire nuove release, correzioni, aggiornamenti e miglioramenti dei prodotti e la relativa documentazione, immessi sul mercato nel periodo **compreso fra il 05/04/2016 e la data di sottoscrizione del Contratto**.



4 SERVIZI RICHIESTI

Sono richiesti i servizi di manutenzione in garanzia ed assistenza tecnica delle componenti hardware e software per **21 (ventuno) mesi**, secondo quanto previsto dal supporto *Premium (24h x 7gg)* del produttore.

4.1 STRUTTURE DI ASSISTENZA TECNICA

La Società dovrà fornire il nominativo ed i riferimenti (numero di telefono e/o fax, indirizzo e-mail, etc.) di almeno un responsabile, al quale far pervenire eventuali problematiche riscontrate durante tutto il periodo di manutenzione delle apparecchiature, dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 18.00.

4.2 MANUTENZIONE SOFTWARE ED ASSISTENZA TECNICA

La società dovrà provvedere, a proprio esclusivo onere, a fornire un servizio di assistenza e manutenzione per la durata indicata nel contratto, secondo quanto previsto nella normativa del produttore relativamente al supporto, definito come: *Premium 24x7*.

Il **servizio di manutenzione**, pianificato e coordinato dalla società, dovrà essere erogato dalle strutture di assistenza tecnica del fornitore certificate sulla tecnologia, presso i locali tecnici dell’**Agenzia delle Dogane del porto di Gioia Tauro (RC)**, sede dove saranno installati ed opereranno i dispositivi UTM oggetto della presente fornitura.

Il Fornitore dovrà garantire la piena funzionalità di tutte le apparecchiature oggetto della Fornitura, ivi compreso il software e/o *Firmware embedded* oltre alle componenti software necessarie all’interconnessione con le soluzioni gestionali centralizzate,

Il Fornitore dovrà assicurare, per tutto il periodo di manutenzione, la fornitura di tutte le “Release”, e le versioni successive al Firmware e dei componenti software emesse dal produttore degli apparati forniti.

Inoltre, ai responsabili Sogei dovrà essere garantita la possibilità di accedere a tutte le versioni di software di sistema messe a disposizione dal produttore, nonché alla documentazione ed ai servizi di supporto erogati da quest’ultimo.

Il servizio di manutenzione dovrà consistere nel ripristino di eventuali malfunzionamenti che si potranno verificare sugli apparati forniti, riconducibili al normale utilizzo degli stessi.

A tal fine, l’assistenza tecnica dovrà preventivamente comunicare al richiedente il giorno e l’ora del previsto intervento e, successivamente, dovrà:



- Effettuare in loco la diagnosi definitiva del guasto;
- Sostituire, ove si rende necessario, le componenti degli apparati o gli apparati stessi;
- Effettuare test per la verifica dell’avvenuto ripristino e del buon funzionamento.

La eventuale sostituzione di apparati oggetto di malfunzionamenti dovrà essere effettuata con altri del medesimo tipo o ricondizionati purché garantiti come nuovi e con funzionalità equivalenti o superiori rispetto ai precedenti. La struttura di coordinamento e pianificazione del Fornitore dovrà comunicare ai responsabili Sogei la marca, il modello e la matricola del nuovo apparato e contestualmente, dovrà farsi firmare un documento che attesti la fuoriuscita dalla sede dell’apparecchiatura da sostituire.

Il servizio di manutenzione dovrà, inoltre, comprendere:

- La fornitura di aggiornamenti dei prodotti - quali patch, hotfix e nuove release, comprensive dell’aggiornamento completo di tutta la documentazione e la manualistica. La società dovrà fornire tali aggiornamenti alla Sogei entro 30 giorni dalla data del corrispondente rilascio e sarà cura della Sogei valutarne l’applicabilità.

I servizi di assistenza tecnica dovranno essere erogati da personale tecnico qualificato e certificato sui prodotti forniti.

La società è obbligata, in caso di malfunzionamento, a garantire il ripristino della piena funzionalità dei prodotti.

Per malfunzionamento si intende qualsiasi anomalia funzionale che, direttamente o indirettamente, provochi l’interruzione o la non completa disponibilità del servizio e, inoltre, ogni difformità dei prodotti dalla relativa documentazione tecnica di funzionalità ed utilizzo.

Le comunicazioni e le richieste della Sogei alla società fornitrice, saranno effettuate mediante email, numero telefonico, fax e sito web di assistenza tecnica messo a disposizione dalla società. L’indirizzo email, il numero telefonico, il numero di fax e l’indirizzo del sito web dovranno essere comunicati alla Sogei entro 10 giorni dalla stipula del contratto.

E’ richiesto, inoltre, l’accesso web da parte del personale della Sogei, alle informazioni di dettaglio rilasciate dai laboratori del produttore.

A seguito della segnalazione di malfunzionamento e/o anomalia, la società è tenuta ad attivare tutte le strutture a sua disposizione per l’individuazione, la diagnosi e la correzione dell’errore. La



Consip S.p.A.

“Servizio di manutenzione dei dispositivi di sicurezza UTM Fortinet Fortigate dell’Agenzia delle Dogane”

Sogei avrà un unico referente all’interno della società (d’ora in poi denominato Responsabile della fornitura) con il quale gestire i problemi riscontrati, indipendentemente dalla loro natura.

Il ripristino della completa funzionalità degli apparati dovrà avvenire entro e non oltre i termini di:

- 4 (quattro) ore lavorative dalla segnalazione, per i malfunzionamenti bloccanti il servizio;
- 8 (otto) ore lavorative dalla segnalazione per i malfunzionamenti non bloccanti il servizio.

Le ore lavorative della finestra di erogazione dei servizi di manutenzione sono da intendersi dalle ore 00:00 alle ore 24:00 di tutti i giorni dell’anno.

Relativamente all’organizzazione ed al coordinamento delle attività contrattuali, il responsabile della fornitura sarà l’interlocutore unico per la Sogei. I giorni che il responsabile impiegherà in tali attività non saranno oggetto di alcuna remunerazione.